



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión administrativa institucional y la calidad del
servicio de la oficina general de administración del
SERFOR**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en gestión pública

AUTORA:

Br. María Caridad Talledo Guzmán

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2017

Dra. Bertha Emperatriz Martínez Ocaña

Presidente

Dra. Josefa María Silva Calderón
Secretario

Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía, por darme el don de la perseverancia para poder alcanzar mi meta.

Agradecimiento

A mis familiares que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos

Declaración Jurada

Yo, María Caridad Talledo Guzmán, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08728724, con la tesis titulada " La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina General de Administración del SERFOR”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de mayo de 2016

Firma.....

María Caridad Talledo Guzmán

DNI: 08728724

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina General de Administración del SERFOR; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica técnica y humanística	20
1.2.1 Variable 1: Gestión administrativa institucional	20
1.2.2 Variable 2: calidad del servicio	30
1.3 Justificación	36
1.4. Problema	36
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II MARCO METODOLÓGICO	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	47

2.5	Diseño	47
2.6	Población, muestra, muestreo	48
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
2.8	Métodos de análisis de datos	52
2.9	Aspectos éticos	54
III	RESULTADOS	56
IV	DISCUSIÓN	71
V	CONCLUSIONES	74
VI	RECOMENDACIONES	76
VII	REFERENCIAS	78
VIII	APÉNDICES	83

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión administrativa	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad del servicio	46
Tabla 3 Validez de contenido del instrumento	52
Tabla 4 Nivel de confiabilidad del instrumento gestión administrativa	53
Tabla 5 Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	53
Tabla 6 Datos según la variable gestión administrativa institucional	56
Tabla 7 Distribución de datos según la dimensión planeación	57
Tabla 8 Distribución de datos según la dimensión organización	58
Tabla 9 Distribución de datos según la dimensión dirección	59
Tabla 10 Distribución de datos según la dimensión control	60
Tabla 11 Distribución de datos según la variable calidad de servicio	61
Tabla 12 Distribución de datos según la dimensión confiabilidad	62
Tabla 13 Distribución de datos según la dimensión respuesta	63
Tabla 14 Distribución de datos según la dimensión empatía	64
Tabla 15 Distribución de datos según la dimensión tangibilidad	65
Tabla 16 Spearman entre la gestión administrativa y la calidad del servicio	66
Tabla 17 Spearman entre la planeación y la calidad del servicio	67
Tabla 18 Spearman entre la organización y la calidad de servicio	68
Tabla 19 Spearman entre la dirección y la calidad del servicio	69

Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Datos según la variable gestión administrativa institucional	56
Figura 2 Datos según la dimensión planeación	57
Figura 3 Datos según la dimensión organización	58
Figura 4 Datos según la dimensión dirección	59
Figura 5 Datos según la dimensión control	60
Figura 6 Datos según la variable calidad de servicio	61
Figura 7 Datos según la dimensión confiabilidad	62
Figura 8 Datos según la dimensión respuesta	63
Figura 9 Datos según la dimensión empatía	64
Figura 10 Datos según la dimensión tangibilidad	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR; la población estuvo constituida por 163 trabajadores de la Oficina General de Administración del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – SERFOR, la muestra según la ecuación muestral fue de 115 usuarios, en los cuales se ha empleado las variables: gestión administrativa y calidad del servicio.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de gestión administrativa en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de calidad del servicio en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Y según los resultados el 26.96 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa institucional de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado, el 23.48 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba de Spearman la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio con una correlación de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Palabras clave: calidad, servicio, gestión, administración, control, planeación.

Abstract

This research has the general objective to determine the relationship between institutional administration and quality of service provided by the General Administration Office SERFOR; the population consisted of 163 workers of the General Administration Office of the National Forest Service and Wildlife - SERFOR, the sample according to the sample equation was 115 users, which has been used variables: administrative management and quality of service.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire administrative management on the scale of Likert (always, often, sometimes, rarely, never) and questionnaire quality of service on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the variables dimensionally study, whose results are presented graphically and textually.

And according to the results the 26.96% of workers earn an institutional level efficient administrative management of the 53.91% perceive a regular level and 19.13% poor level. On the other hand 23.48% of workers have a high quality of service level, have an average 54.78% and 21.74% level low. And according to test Spearman administrative management institutional variable is directly and positively related to the variable quality of service with a correlation of 0.537 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.05.

Key words: quality, service, management, administration, control, planning.

I. INTRODUCCIÓN

La Ley Forestal y de Fauna Silvestre N° 29763 hace uso de la creación del Servicio Nacional Forestal como un organismo responsable de conectarse con otros actores e instancias del Estado Peruano y la sociedad civil para el cumplimiento de la Política Nacional y la Ley Forestal y de Fauna Silvestre.

La Autoridad Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, actúa como un ente normativo, promotor y fiscalizador del uso sostenible, conservación y protección del patrimonio forestal.

SERFOR está comprometido con la administración del Patrimonio Forestal de Fauna Silvestre de la Nación la cual pretende brindar un servicio de manera sencilla y transparente, buscando favorecer al crecimiento del país y promoviendo una economía verde, baja en carbono, con estándares de clase mundial en desarrollo sostenible.

El Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre por ser una institución nueva tiene la problemática de no disponer del personal suficiente en las oficinas de recursos humanos, contabilidad, tesorería, abastecimiento, contrataciones, patrimonio y almacén; se han implementado nuevas directivas como son de viáticos, fondos por encargo, caja chica, así como el reglamento interno de trabajo; los mismos buscan contribuir a una buena gestión en la área administrativa, cumplir con los requerimientos de clientes internos y externos.

No obstante, aún se aprecia debilidades en la planificación, organización, coordinación de la tarea administrativa, lo que se refleja en la atención de las necesidades de los diferentes usuarios.

1.1. Antecedentes

De acuerdo con Arias (2012) los antecedentes de una investigación hacen mención a la información recolectada de estudios elaborados, ya sea de tesis, artículos, en la cual debe estar relacionado al problema planteado o que guarden algún vínculo con la presente investigación.

1.1.1. Antecedentes internacionales

Álvarez (2012) hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. Cuyo objetivo fue consolidar un modelo productivo socialista autosustentable que permita satisfacer la demanda nacional de alimentos y garantice la seguridad y soberanía alimentaria. De metodología descriptiva bajo un diseño de campo no experimental y transeccional se aplicó la técnica de la observación y la entrevista y la encuesta de CALSUPER adaptada de SERVQUAL y según los resultados se concluyó en primer lugar se determinó el índice de la calidad del servicio el cual presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado.

Lascurain (2012) en su tesis “Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica” sustentada en la Universidad Iberoamericana de ciudad de México. Cuyo Objetivos fue diagnosticar los principales

factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes llegando a las siguientes conclusiones este estudio permitió encontrar los factores que son importantes para la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes donde el precio de los productos no es uno de los más importantes. Fue de metodología cualitativo-descriptivo ya que se pretendió identificar las brechas entre la percepción del cliente y sus expectativas, también fue no experimental transversal, mediante los resultados se concluyó que es necesario mantener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y las necesidades, y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan llevarse a cabo.

Velásquez (2010) en su investigación titulada “Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa”-Paraguay. Cuyo objetivo principal fue determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Se trata de un estudio de enfoque positivista, cuantitativo de nivel descriptivo. Cuya investigación concluyó que la posibilidad de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la FACEA UNI. La toma de decisiones esenciales fueran las referidas a la optimización de las causas originales identificadas mediante el diagrama causa efecto.

Porras (2013) en su investigación titulada “Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia) estudio de casos múltiples”, tesis doctoral para optar el grado de Doctor en métodos de investigación de la Universidad Nacional de

Educación a Distancia, Colombia 2013, tiene como objetivo Identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media, del Municipio de Villavicencio (Colombia). La metodología se aplicará con un factor de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimiento sobre gestión de calidad, pueden condicionar – positiva o negativamente- la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las instituciones educativas públicas de preescolar, básica y media, en momentos en que la política educativa en Colombia se orienta hacia la certificación de calidad de este tipo de instituciones. La encuesta es una técnica del enfoque cuantitativo abordada en esta investigación, esta técnica permite atender el objetivo específico número uno de esta investigación: “Diagnosticar las características de contexto y de gestión institucional de los colegios públicos de Villavicencio previas a la implantación del SGC”; abordando así una de las etapas básicas de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Conclusión En este capítulo referimos las conclusiones relacionadas con los resultados presentados en el Capítulo 8, que dan cuenta tanto del objetivo general, como de los objetivos específicos de la investigación, a saber: 1) Diagnóstico de las instituciones educativas, 2) análisis de las variables que condicionan la implantación del SGC. También incluimos aquellas conclusiones relacionadas con el rigor científico del estudio, las limitaciones y deficiencias reconocidas, la relación de esta investigación con otras investigaciones estudiadas, y el impacto de este estudio de tesis doctoral.

1.1.2. Antecedentes nacionales.

Elera (2010) en su investigación titulada “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”. Sustentada en la Universidad

San Ignacio de Loyola, el autor hizo una investigación cuyo objetivo busca determinar las relaciones que se presentan entre la gestión educativa y los resultados del trabajo educativo en la institución educativa Dora Mayer de Bellavista-Callao. La gestión institucional resulta de vital importancia por cuanto a través de este nivel de dirección se van a elaborar y se van a poner en práctica los proyectos que se plantea la institución, orientado por la visión y la misión. Cuyos resultados permitieron concluir que los docentes, los alumnos y los padres de familia coinciden en que la gestión institucional tiene un nivel de correlación positiva, pero en un nivel medio con la calidad del servicio educativo.

Villavicencio (2013) en su investigación titulada “Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.” Trujillo sustentada en la Universidad Nacional de Trujillo. El autor hizo una investigación con la finalidad de conocer cuál es la calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y relación y su relación con la satisfacción de los clientes. Para lo cual se planteó un objetivo que fue de conocer cuál es la calidad de servicio en el área de carga encomiendas y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A. Trujillo 2013. se utilizó el método deductivo- inductivo analítico y sintético y el estadístico y se aplicó la técnica de la encuesta. Y según los resultados se concluyó que, la calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta brinda a sus clientes y su relación con estos es leal, pues muestran lealtad. El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes, la empresa le brinda buen trato.

Pelaes (2010) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Sustentada en la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Quichca (2012) en su investigación titulada “Relación entre la gestión administrativa y el desempeño del docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - del instituto superior particular “la pontificia” del distrito Carmen alto provincia de Huamanga, Ayacucho, Perú”, para optar el grado de magister en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2012. Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el desempeño del docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – del Instituto Superior particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú, la hipótesis es la relación significativa entre la Gestión Administrativa y el desempeño del docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de

Huamanga Ayacucho Perú, la metodología del trabajo es la tipificación de la investigación, asimismo presenta el diseño de estudio que le permitirá cumplir con los objetivos del estudio. Se identificará la población y muestra del estudio, definirá el tipo de muestro a usarse en este estudio, así como la determinación del tamaño de la muestra. Finalmente se explicara la técnica e instrumento de recolección de datos, Tipo de Investigación Descriptivo – Correlacional por el nivel de asociación que se pretende estudiar entre la Calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente y se utiliza el corte transversal porque se recoge la información en un solo momento en el tiempo el estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir hacia la población con una población de 328 estudiantes y un muestreo aleatorio simple. Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente (inercia: 79.1%; $\chi^2 = 50.35$; $p = 0.00 < 0.05$). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Todo lo contrario, en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

1.2 Fundamentación Científica, técnica y humanística

1.2.1 Bases Teóricas de la variable gestión administrativa institucional

Para Pérez (2010) las ciencias que hacen mención a la gestión se encuentra en una posición científica teniendo en cuenta el grado de implicancia y la aplicación en las

organizaciones de manera general. Al provenir de las ciencias humanas y sociales busca no solo el análisis de las organizaciones sino el mejoramiento de su funcionamiento, la cual conduce a ser disciplinas. A partir de esto Pérez, menciona que las ciencias de gestión son a la vez científicas, tecnológicas y profesionales: (p. 12)

Científicas: Porque descansa sobre un canal de conocimientos fortalecida por la investigación.

Tecnológicas: Porque se hace uso de cantidades grandes de “Saber-Hacer”, en conjunto con los procedimientos y/o los equipamientos específicos.

Profesionales: Porque se pretende formar en determinados empleos. (p. 85).

Para López y Mariño (2010) la gestión se presenta hoy en día distinta a las que eran en sus inicios, siendo una disciplina cuyo objetivo es el análisis de distintas problemáticas conjuntivas, en la cual se base en la decisión, la racionalización, la representación, la legitimidad, la cooperación y la prescripción. Por lo tanto, las ciencias de gestión son entonces inevitablemente las ciencias de colectivos capaces de transformar y que piensan que esa transformación pasa necesariamente como nuevos conocimientos y nuevas formas de acción en las organizaciones sociales. (p.72)

Según Veintimilla (2006) “La gestión es el procedimiento realizado por una o varias personas en la cual se hace la coordinación necesaria acerca de las actividades a realizar en el trabajo con el único fin de lograr una calidad óptima a través de una adecuada administración” (p. 67)

Según este autor la gestión administrativa requiere de procedimientos en toda organización la cual se debe planear, organizar mediante una dirección y control oportunos en función de un resultado.

Ruiz (1995) refiere que la gestión administrativa es de suma importancia ya que a través de su análisis se pueden examinar los procedimientos, políticas, métodos, etc, la cual permitirá desarrollar y aumentar capacidades en la adaptación, aprendizaje y crecimiento y de esta manera llevar a acabo de una manera eficaz y eficiente las funciones establecidas por las organizaciones. (p.205)

Gestión Administrativa

Anzola (2002) mencionó que “gestión administrativa son todas las actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficaz de alcanzar los objetivos plateados por la organización con ayuda del recurso humano tomando en cuenta las labores esenciales como los son la planeación, organización, dirección y control”. (p.70)

Por otra parte López (2015) la Gestión Administrativa se puede definir como un mecanismo o proceso que realizan los directivos de una entidad con la finalidad de conseguir los objetivos y metas trazados en un determinado tiempo. La organización mediante la gestión se puede proyectar con los recursos que el entorno le ofrece, mediante la estrategia, el cual le permitirá construir el futuro de la organización. Por lo tanto, la administración y la gestión son complementarias, es decir no basta con administrar las actividades, si no hay que proyectarse con miras al futuro. (p. 35)

Según Veintimilla (2006) la gestión administrativa hace mención a todos aquellos elementos que afectarían a una organización tomando en cuenta: la planificación, organización, dirección y control, teniendo como objetivo relevante el aseguramiento del grupo social. (p. 68)

Otra definición es la de Robins y Coulter (2005) mencionaron que la administración es toda aquella coordinación laboral en la cual se debe realizar de una manera eficiente de manera grupal distinguiendo la posición gerencial en la cual el gerente aspire a desarrollar de una manera eficiente los objetivos planteados por la organización. (p.7)

Según Hurtado (2008) la administración se puede analizar como la disciplina encargada del análisis de los procesos administrativos de la organización, en la cual acumule conocimientos a través de los principios científicos, teóricos y entre muchos en la cual dependan de la capacidad y destreza de los profesionales a cargo de las organizaciones. (p.31)

Dimensiones

Dimensión la planeación:

Planificar implica que los gerentes piensen de una manera lógica acerca de las metas y acciones de una organización, en cual se basen en un plan, método, estableciendo procedimientos y comprometiendo distintos recursos para alcanzar los objetivos. (2002, p. 45).

Según este autor la planificación busca planificar de una manera eficaz a través de procedimientos lógicos con el único fin de alcanzar los objetivos de una organización.

Para Amador (2008) la planeación hace referencia a hacer las cosas por adelantado el que hacer, como y cuando hacerlo, la cual cubre una brecha desde cómo está la situación y donde queremos ir. La planeación minimiza riesgos aprovechando las oportunidades presentes. La planificación debe definir los objetivos y metas planteadas por la organización, estableciendo estrategias y la coordinación de actividades. (p.45)

La cual el autor plantea que la planeación es una serie de pasos fijados con el fin de cumplir todo objetivo planteado haciendo uso de herramientas y una adecuada administración.

Según Daft (2004) la planeación indica una visión de cómo debe estar la empresa en el futuro y de qué manera hay que llegar. En la planeación se define las metas y se selecciona las actividades y recursos para poder alcanzarlo. (p.45)

En este aspecto la planeación se enfoca en la visión de la empresa u organización.

Por otra parte Louffat (2012) define a la planificación como el primer elemento en el proceso administrativo en la cual se toma en cuenta las coordenadas y seguimiento del rumbo que se espera seguir en toda organización. (p.38)

Los elementos básicos en toda planeación se deben empezar por la misión y de esta manera establecer la visión y los objetivos. Los gerentes encargados deben hacer uso de estrategias en la cual se propongan caminos que conduzcan a los objetivos que se plantean haciendo uso de cronogramas y presupuestos.

La planificación es un elemento en la cual se deben tomar decisiones sobre escenarios de riesgo.

Dimensión organización:

Organizar abarca la manera de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, con el objetivo de alcanzar las metas de la organización. Anzola (2002, p. 48)

Es decir, es el proceso la cual los miembros del equipo seguirán cumpliendo las metas en el tiempo establecido.

Según, Amador (2008)

La organización: “determina que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos. Debe de diseñarse la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, la estructuración de la empresa.” La organización consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas.

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa. (p.72)

Es decir, la que la organización estudia las actividades y recursos empleados por el equipo de la organización haciendo uso de sus capacidades al máximo.

Según Chiavenato (2004) la organización abarca las directrices, normas y reglamentos de la organización, rutinas y procedimientos, expresando como la organización pretende que sean las relaciones entre los órganos, cargos, y ocupantes, con la finalidad de que sus objetivos sean alcanzados y su equilibrio interno sea mantenido. (p.78)

Según este concepto la organización se forma las bases sobre la cual regirá la organización o empresa enfocado a la meta que quiera llegar.

Por otra parte Louffat (2012) define a la organización como el segundo elemento en el proceso administrativo, la cual se encarga de diseñar el ordenamiento de toda organización siendo compatible en la planeación estratégica. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Primero plantear el modelo organizacional la cual se estructura un ordenamiento interno y compatible a las estrategias que haya considerado la institución. Segundo definir el organigrama, que consiste en la elaboración de un gráfico cuya misión es representar la estructura organizacional. (p.46)

En tercer lugar, es el desarrollo de los manuales organizacionales, que son documentos que sirven de complemento para una mejor información, entendimiento y comprensión del diseño organizacional plasmado en los organigramas.

Es conveniente fundamentar los condicionantes y componentes organizacionales, es decir los factores y/o variables que influyeron en la confección del diseño organizacional adoptado por una institución y que servirán para poder sustentarlo técnicamente.

Dimensión dirección:

La dirección es la supervisión de una manera directa en los trabajadores en sus labores diarias, en la cual la eficiencia del gerente es un factor de suma importancia para lograr el éxito de la empresa. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Anzola (2002, p. 50).

Es importante que el gerente o los directores se enfoquen en que se cumplan mostrando su eficiencia en la dirección de la organización o empresa.

Según, koontz y O'Donnell (2000) dirección “es ejercida por el administrador siendo la autoridad que se encarga de la toma de decisiones, en la realización efectiva de lo planeado en la cual se obtengan resultados previstos y planeados.” (p.78)

Es decir que es en este punto se toma las decisiones en función de lo planeado y organizado y es aquí donde se ve la facultad de la autoridad por sacar el máximo provecho de su grupo.

Según Daft (2004) indicó:

La dirección consiste en la motivación necesaria en los empleados y de esta manera alcancen las metas y objetivos establecidos. Dirigir significa crear una cultura y valores compartidos, comunicar las metas a los empleados de la empresa e infundirles el deseo de un desempeño excelente. Al dirigir se motiva a los departamentos y divisiones enteras, lo mismo que a quienes

colaboran directamente con el jefe. En una era de incertidumbre, de competencia internacional y de creciente diversidad de la fuerza de trabajo, la capacidad de moldear la cultura, de comunicar metas y de motivar es indispensable para el éxito.

En este contexto la motivación es un factor importante en la dirección del grupo para que se pueda efectuar una mejor labor.

Louffat (2012), define a la dirección como el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. (p.172)

La importancia de la dirección es primordial, ya que se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupos/equipos.

Es indispensable tener nociones sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación, negociación de clima y cultura organizacional, es importante para poder lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la institución. Si se pretende comprender al trabajador es necesario contextualizarlo en sus sensaciones, percepciones, personalidades, actitudes, valores, pensamientos, motivaciones, emociones, memorias, inteligencias, aprendizaje.

Dimensión control

La función de control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro. Anzola (2002, p. 52).

Según este contexto mediante el control se busca la evaluación del cumplimiento de lo planteado y organizado con el fin de asegurar lo esperado.

Para, Amador (2008), Control “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas” (p.45).

Es decir, el control es el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación.

Para Daft (2004) “El control significa vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de las metas y tomar las acciones correctivas que vayan necesitándose. Los directivos deben asegurarse que la empresa se dirija a la obtención de sus metas. Las tendencias recientes al empowerment (delegar el poder o facultar) y dar confianza a los empleados han hecho que muchas compañías den ahora menos importancia al control de arriba abajo y más a capacitar a sus empleados para que vigilen y se corrijan ellos mismos.”(p.87)

Según este autor el control se mide y evalúa las actividades realizadas por el grupo aplicándose medidas correctivas en el sentido del cumplimiento del proceso.

Por otra parte Louffat (2012) define al control, como el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe de realizarse no solo al final del periodo, sino permanentemente, a fin de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno. (p. 230)

Se brindaba mucha importancia a la auditoría financiera-contable, no obstante, el control de una institución implica otros aspectos que los financieros, por tal razón se usan otros criterios de control basados en la auditoria administrativa, la cual sustenta su acción en la medición de indicadores de las diversas áreas administrativas (logística, recursos humanos, marketing, informática, etc.), los diversos recursos administrativos (financieros, materiales y humanos) y los elementos de proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control).

1.2.2. Bases Teóricas de la variable calidad del servicio

Según Abadi (2004) la calidad es la evaluación de las funciones realizadas, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (p.56)

Para Domínguez (2006) “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (p.47)

Por otro lado Martínez (2005) “La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”. (p.57)

Sin embargo el termino calidad según Vásquez (2007), debería ser comprendido por los directivos de las organizaciones como la satisfacción de los clientes en el establecimiento en la cual se toma en cuenta la eficiencia de la organización siendo competitiva y beneficie al cliente.

También de acuerdo con Pizzo (2013), la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización tomando en cuenta las expectativas de los clientes siendo este servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Dimensión confiabilidad.

Según Abadi (2004), es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Según Sueiro (2012) la confiabilidad es la "capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". Es

decir, que habremos logrado la Confiabilidad cuando el "indicador" (llámese a esto), hace lo que queremos que haga y en el momento que queremos que lo haga. Al decir "indicador" podemos referirnos a una máquina, una planta industrial, un sistema y hasta una persona. La Confiabilidad impacta directamente sobre los resultados de la empresa, debiendo aplicarse no sólo a máquinas o equipos aislados sino a la totalidad de los procesos que constituyen la cadena de valor de la organización. (p.56)

Dimensión respuesta.

Según Abadi (2004), se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Según Carreras (2006) La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna (p. 35)

La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Según Savater (1998), la responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada. (p.60)

Dimensión empatía.

Según Abadi (2004) quiere decir adoptar la situación en cómo se encuentra el usuario.

Según Zeithman y Bitner (2002): Empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (p.103)

La empatía, presenta para muchos una relación vinculante con un concepto que también proviene del idioma inglés: el “comportamiento pro-social” que implica al tipo de conducta que alguien puede tener a favor de otro ser social sin obtener nada a cambio Singer y Lamm (2009)

Preston y de-Waal (2002), definen este tipo de comportamiento como aquellas acciones que una persona hace para aliviar el sufrimiento de otro.

Dimensión tangibles.

Según Abadi (2004), son las instalaciones (físicas, equipos, herramientas) en la cual deben presentarse de lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Según Donabedian (2002), “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comunidad” (p. 105)

Según Zeithman y Bitner (2002), “Elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (p. 105)

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

Teoría de la calidad según Phill Crosby

La respuesta de Crosby a la crisis de la calidad fue el Principio de "hacerlo correctamente la primera vez" ("doing it right the first time" DIRFT). También incluyó sus cuatro principios básicos: Crosby (1996)

La definición de calidad está de acuerdo a las necesidades

El sistema de calidad es prevención

Un manejo estándar equivale a cero errores (p.7)

De los cuales se desprenden sus catorce principios:

Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad. (Crosby, 1996, p14)

Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo.

Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización.

El costo de calidad, es el costo de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.

Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el costo de la no calidad para de esta manera evitarlo.

Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones.

Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder.

Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre cómo elaborar y cómo se llevará a cabo el programa de mejora.

Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización.

Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores.

Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos.

Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas.

Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación.

Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo

La receta de Crosby para el impulso de la calidad considera un programa de 14 pasos. Su creencia era que si una compañía establecía un programa de gestión de la calidad tendría más ahorros que lo que pagaría por los costos de dicho programa ("quality is free").

1.3. Justificación

Práctica

El presente estudio servirá para dar a conocer los resultados que se obtuvieron en la influencia de la gestión administrativa institucional en la calidad del Servicio de la Oficina General de Administración, que comprende las oficinas de Recursos Humanos, Abastecimientos, Contrataciones, Almacén, Patrimonio, Contabilidad, Tesorería y analizar aquellos errores presentes, con el fin de estandarizar los procesos administrativos.

Teórica

Este estudio servirá de base para otras investigaciones relacionadas a la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio. Se consideran que los aportes teóricos de este estudio pueden constituir insumos relevantes respecto a la calidad del servicio, por lo tanto, coadyuvar a la mejora de la gestión institucional y orientarla a satisfacer las necesidades de los usuarios, estableciendo bases duraderas para el fortalecimiento de la organización.

Metodológica

La realización de este estudio es de gran ayuda y suma importancia, ya que la gestión administrativa institucional constituye una efectiva estrategia, porque fortalece la capacidad para lograr resultados y mejorar la calidad del servicio. Debe vincularse con los fines institucionales y orientarse a servir del usuario.

1.4. Problema

Actualmente, en el mundo globalizado, las organizaciones preceden una continua búsqueda de la excelencia y la vanguardia, que las ayude a ser más competitivas y a mantenerse

firmer en un mundo globalizado. Estas, desde las actividades de extracción hasta las de servicios, implican un aspecto social complejo en cada especialidad, llevando consigo políticas, costumbres, normas e inclusive religiones, que las hacen destacarse de otras dedicadas al mismo objetivo.

En este sentido los niveles de exigencia y preparación profesional son cada vez más estrictos, más aun, con los gerentes de las organizaciones, quienes se encargan el manejo eficiente y eficaz de los recursos, apoyándose mediante los procesos administrativos, a través de estrategias y/o herramientas necesarias que les permitan convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, dando como resultado una gestión administrativa institucional acorde al mundo actual. Hellriegel, Jackson y Slocum (2002)

Las competencias al que se enfrentan las organizaciones hoy en día, las ha llevado a mantener una continua lucha por mejorar todos los procesos operativos, que influyen directa o indirectamente en la obtención de los objetivos planteados por las organizaciones. Es decir que los administradores y gerentes, son responsables de las acciones tomadas, dando la oportunidad al resto del personal, de contribuir o aportar conocimientos y habilidades que complementen en el cumplimiento de una gestión administrativa de calidad, que genere resultados positivos a la organización.

Las nuevas corrientes en la reflexión sobre la administración o la gestión efectiva, exploran y analizan herramientas, enfoques, técnicas y estrategias, que permitan hacer más eficientes los procesos administrativos en cualquiera de sus fases y el uso adecuado de los recursos propios o asignados, en el sentido de la obtención de mejores resultados que propicien su permanencia y posicionamiento en el mercado.

El Análisis de gestión administrativa institucional es una herramienta de desarrollo empresarial, que evalúa el nivel de eficiencia y eficacia con el cual, los trabajadores están

cumpliendo el plan, la organización, la dirección y el control de los objetivos planteados por los directivos. En función del propósito de disminuir los problemas que pudieran existir, tener un mejoramiento continuo, optimizar la productividad y la disposición de los recursos, conforme a los procedimientos, normas y políticas de una administración idónea y de esta manera brindar un servicio de calidad.

En estos días las organizaciones públicas y privadas tienen el reto de implementar e instrumentar de manera óptima, sistemas que permitan obtener resultados esperados en el servicio y satisfacer las expectativas de los usuarios que aportara una mejora en la imagen de la institución u organización mediante servicios de calidad.

Proyectar la calidad del servicio en función de lo que percibe usuario es cada vez más común. Puesto que es posible obtener de los usuarios una serie de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, que permita recolectar información que beneficie a la organización en mejorar el servicio y ser capaz de satisfacer las necesidades del cliente.

Según lo mencionado anteriormente la presente investigación busca evaluar la gestión administrativa institucional llevada a cabo en el área administrativa institucional de la Oficina General| de Administración del SERFOR y la calidad brindada a los usuarios.

Por lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente interrogante:

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?

Problemas específicos:**Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?

1.5. Hipótesis**1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Objetivo específico 2

Determinar la relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Objetivo específico 3

Determinar la relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Objetivo específico 4

Determinar la relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables de investigación

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual

Anzola (2002) menciona que “gestión administrativa son todas las actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficaz de alcanzar los objetivos planteados por la organización con ayuda del recurso humano tomando en cuenta las labores esenciales como los son la planeación, organización, dirección y control”.

Definición operacional

Las dimensiones con las cuales se medirán serán 4: Planeación con indicadores como diseño de programación; Organización con indicadores como valores institucionales, perfiles; Dirección con indicadores como condiciones, motivación, adiestramiento y por último la dimensión Control con indicadores como monitoreo, procesos, revisión, seguimiento a nivel gerencial, evaluación de manuales, supervisión.

Variable 2: Calidad del Servicio

Definición conceptual

Según Abadi (2004) la calidad es la evaluación de las funciones realizadas, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la

clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (p.56)

Definición operacional

Las dimensiones con las cuales se medirán serán 4: Confiabilidad con indicadores como horario de atención, capacitación, tecnología aplicada, personal itinerante, actividades distribuidas; Capacidad de respuesta con indicadores como agilidad, situaciones imprevistas, requerimiento, comunicación, necesidades de sus usuarios; Empatía con indicadores como atención individual, amabilidad, intereses, horarios establecidos, cortesía y el buen trato; y por último la dimensión Tangibilidad con indicadores como material publicitario, presentación, ambientes cómodos, módulos de atención.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango	Escala
Planeación	Diseño de Programación	1,2,3,4,5		
Organización	Valores institucionales Perfiles	6,7,8,9,10		Siempre
Dirección	Condiciones de motivación Adiestramiento	11,12,13,14,15	Eficiente (74-100) Regular (47-73) Deficiente (20-46)	Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Control	Monitoreo Procesos Revisión Seguimiento a Nivel Gerencial Evaluación de Manuales Supervisión	16,17,18,19,20		

Nota: Adaptado de las dimensiones definidas por Anzola (2016).

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensión	Indicadores	Ítem	Nivel y rango	Escala
Confiabilidad	Horario de atención			
	Capacitación			
	Tecnología aplicada	1,2,3,4,5		
	Personal itinerante			
	Actividades distribuidas			
Capacidad de respuesta	Agilidad			
	Situaciones imprevistas.			
	Requerimiento	,6,7,8,9,10		Siempre
	Comunicación			Casi
	Necesidades de sus usuarios.		Alto (74-100)	siempre
			Medio(47-73)	A veces
			Bajo(20-46)	Casi
	Atención individual	11,12,13,1		nunca
	Amabilidad	4,15		Nunca
	Intereses			
Empatía	Horarios establecidos			
	Cortesía y el buen trato			
Tangibilidad	Material publicitario	,16,17,18,1		
	Presentación	9,20		
	Ambientes cómodos			
	Módulos de atención			

Nota: Adaptado de las dimensiones definidas por Abadi (2016)

2.3. Metodología

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, es aquel procedimiento que el investigador utiliza para realizar de su actividad en una práctica científica. El método hipotético-

deductivo tiene las siguientes fases: observación del fenómeno a estudiar, formulación de una hipótesis para teorizar dicho fenómeno, deduciendo las consecuencias o proposiciones planteadas en la hipótesis, y autenticación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con lo experimentado. (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014, p.56).

2.4. Tipo de estudio

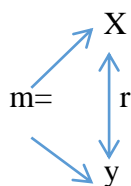
El presente trabajo de investigación responde a una investigación de tipo descriptiva - correlacional.

Es descriptiva, en el sentido de que es capaz de seleccionar las características principales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. (Bernal, 2010)

Es correlacional, porque plantea conocer la relación o nivel de asociación que existe entre las dos variables de estudio, las cuales son: gestión administrativa institucional y calidad del servicio (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014, p.56).

2.5. Diseño

Es una investigación no experimental de corte transversal porque la investigación se plantea de manera objetiva sobre las variables planeadas observando el hecho expuesto para sus análisis y representa el siguiente diseño:



m = Muestra de estudio

x = Observación de la variable 1

y = Observación de la variable 2

r = Relación entre las variables

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio.

Según (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014, p.56), “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar de características en común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.425).

La población objetivo estuvo compuesta por 163 trabajadores de la Oficina General de Administración del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – SERFOR.

Población de estudio	Total
Profesionales de la oficina general de administración	163

Nota: Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – SERFOR (2016).

2.6.2. Muestra

Según (Tamayo, 2005) dice que la muestra es: “parte de cantidad establecida la cual sirve para describir y analizar sujetos en estudio”. (p. 320).

El tamaño de la muestra se determinó haciendo uso de la ecuación muestral, obteniéndose una muestra de $n = 115$ trabajadores.

Fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 p (1 - p)}{d^2 (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

$$n = \frac{163 (1.96^2) (0.50) (1 - 0.50)}{0.05^2 (163 - 1) + (1.96^2) (0.50) (1 - 0.50)} = 115$$

2.6.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico puesto que depende de probabilidades a través del uso de una formula y aleatoria simple porque todos tienen la misma oportunidad de ser elegidos.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión:

Trabajadores de ambos sexos de edades entre 18 y 60 años.

Trabajadores de las áreas relacionadas Oficina General de Administración del SERFOR

Trabajadores que desearon participar voluntariamente.

Criterios de Exclusión:

Trabajadores menores de 18 años.

Trabajadores de las áreas ajenas a la Oficina General de Administración del SERFOR

Trabajadores que no desearon participar.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta, que según (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014) , es una técnica basada en preguntas, aplicada a un grupo de estudio, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, en forma personal, telefónica, o correo, permiten investigar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada. (p. 165).

También se usó la técnica de la observación que según (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014), es el proceso de observa detenidamente y analizar el fenómeno a investigar, en un sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

2.7.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado es el cuestionario para la variable gestión administrativa que es un instrumento para medir y recabar datos sobre las variables a investigar (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014), el instrumento consto de 20 ítems, se desagregó en 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control

Y para la variable calidad del servicio se utilizó una ficha de observación de 20 ítems disgregado en las 4 dimensiones: confiabilidad, respuesta, empatía y tangibilidad.

Ficha técnica de la variable gestión administrativa institucional

Autora	: María Caridad Talledo Guzmán
Objetivo	: Determinar el nivel de la gestión administrativa
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Estructura	: 20 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 20 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la gestión administrativa, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (74-100), regular (47-73) y deficiente (20 al 46).

Ficha técnica de la variable calidad del servicio

Autora	: María Caridad Talledo Guzmán
Objetivo	: Determinar el nivel de la calidad del servicio
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Estructura	: 20 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 20 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la calidad del servicio, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (74-100), regular (47-73) y deficiente (20 al 46).

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de los datos, después de obtener los resultados de ambas pruebas, se hizo el vaciado de la data en Excel, obteniendo las sumas de las dimensiones y de la variable.

Luego se utilizó el software SPSS versión 21, para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajaron tablas de contingencia, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y su respectivo análisis.

2.8.1. Validez y Confiabilidad.

Validez

Para la validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento

Indicador	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Confiabilidad de los instrumentos

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para ambas variables mostradas en los siguientes cuadros

Tabla 4

Nivel de confiabilidad del instrumento gestión administrativa institucional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	20

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,971 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 4.

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	20

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,958 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además

permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 5.

2.9 Consideraciones éticas

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 6

Distribución de datos según la variable gestión administrativa institucional

Gestión administrativa institucional	n	%
Eficiente	31	26.96
Regular	62	53.91
Deficiente	22	19.13
Total	115	100.00

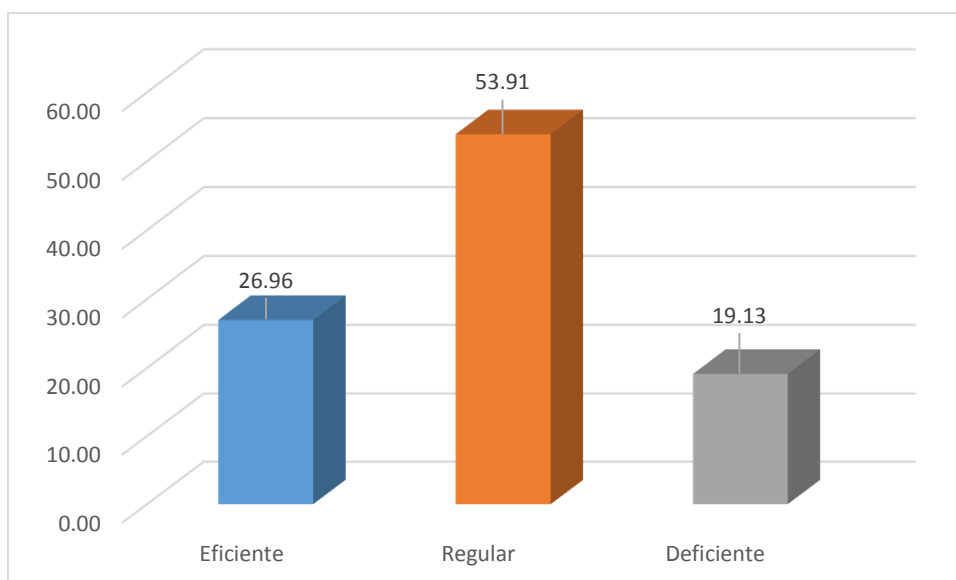


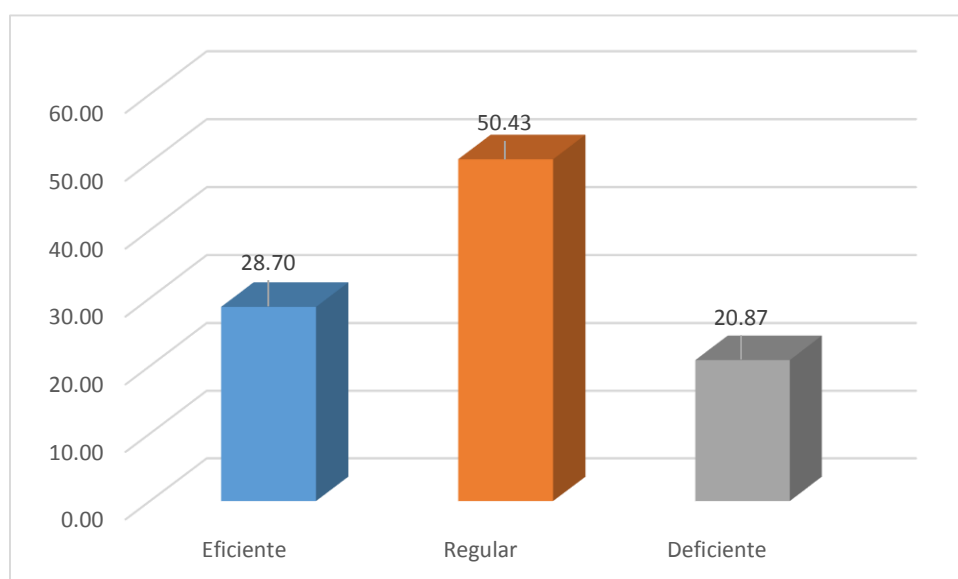
Figura 1: Datos según la variable gestión administrativa institucional

Interpretación: Según los datos obtenidos el 26.96 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa institucional de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente.

Tabla 7

Distribución de datos según la dimensión planeación

Planeación	n	%
Eficiente	33	28.70
Regular	58	50.43
Deficiente	24	20.87
Total	115	100.00

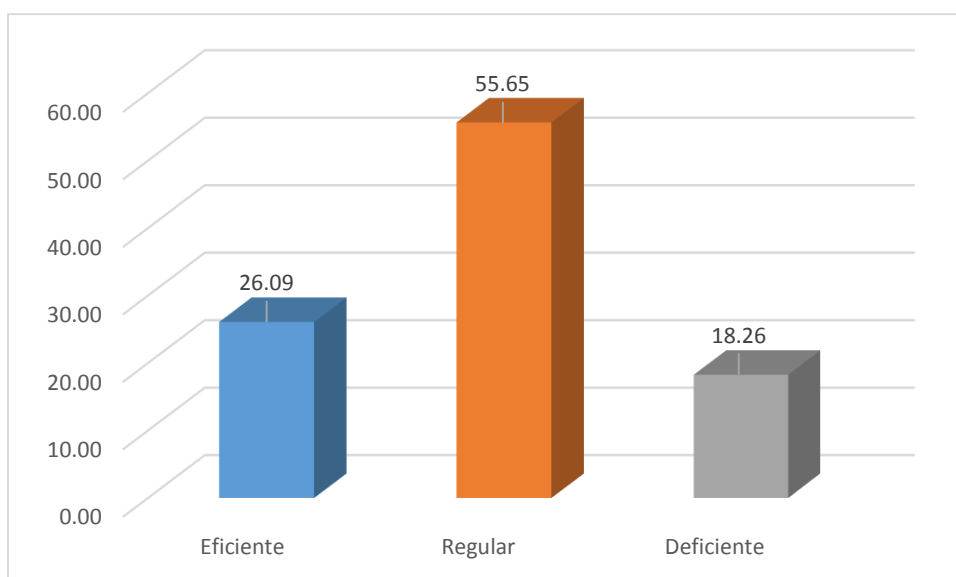
*Figura 2: Datos según la dimensión planeación*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 28.70 % de los trabajadores perciben una planeación de nivel eficiente, el 50.43% perciben un nivel regular y un 20.87% un nivel deficiente.

Tabla 8

Distribución de datos según la dimensión organización

Organización	n	%
Eficiente	30	26.09
Regular	64	55.65
Deficiente	21	18.26
Total	115	100.00

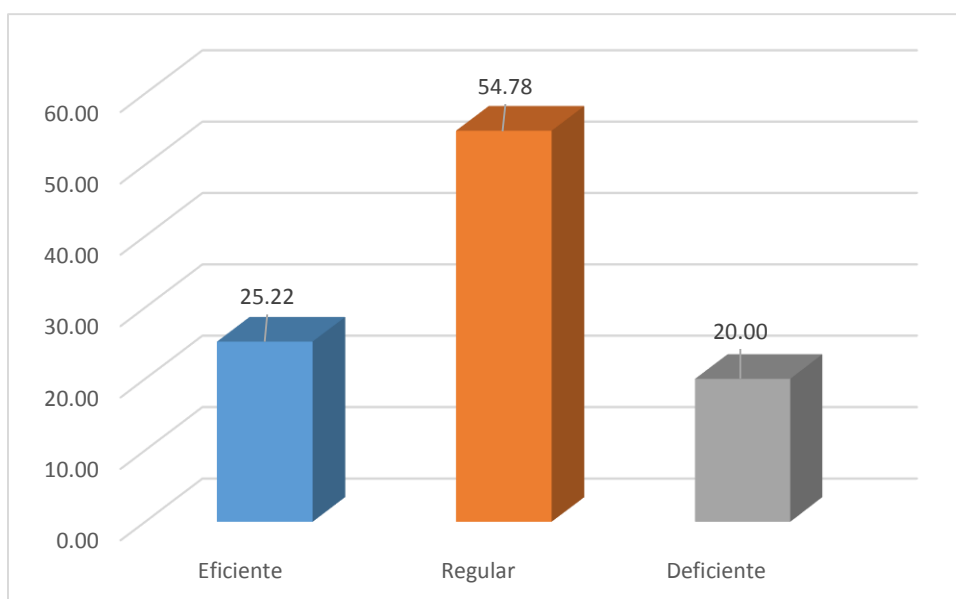
*Figura 3: Datos según la dimensión organización*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 26.09 % de los trabajadores perciben una organización de nivel eficiente, el 55.65% perciben un nivel regular y un 18.26% un nivel deficiente.

Tabla 9

Distribución de datos según la dimensión dirección

Dirección	n	%
Eficiente	29	25.22
Regular	63	54.78
Deficiente	23	20.00
Total	115	100.00

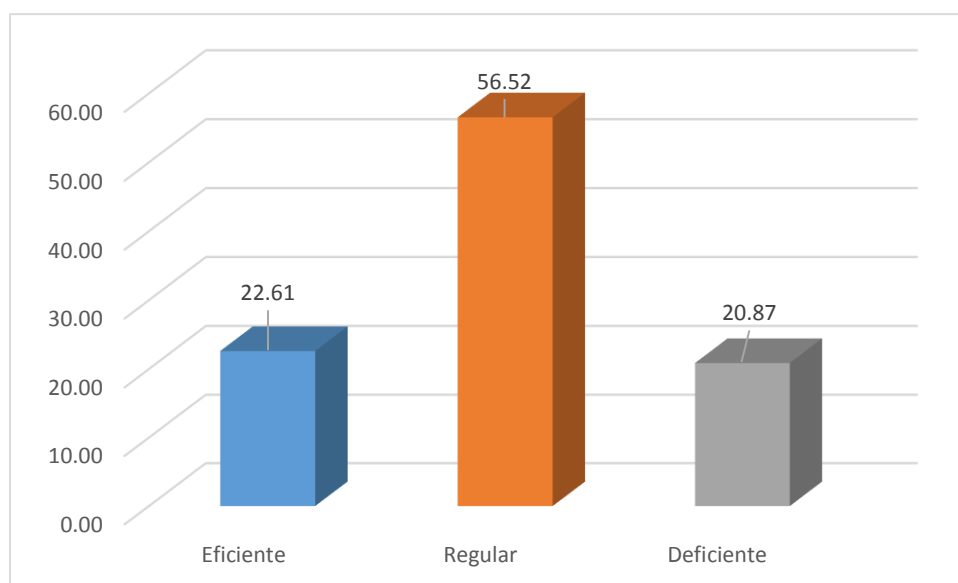
*Figura 4: Datos según la dimensión dirección*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 25.22 % de los trabajadores perciben una dirección de nivel eficiente, el 54.78% perciben un nivel regular y un 20.00% un nivel deficiente.

Tabla 10

Distribución de datos según la dimensión control

Control	n	%
Eficiente	26	22.61
Regular	65	56.52
Deficiente	24	20.87
Total	115	100.00

*Figura 5: Datos según la dimensión control*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 22.61 % de los trabajadores perciben un control de nivel eficiente, el 56.52% perciben un nivel regular y un 20.87% un nivel deficiente.

Tabla 11

Distribución de datos según la variable calidad de servicio

Calidad	n	%
Alto	27	23.48
Medio	63	54.78
Bajo	25	21.74
Total	115	100.00

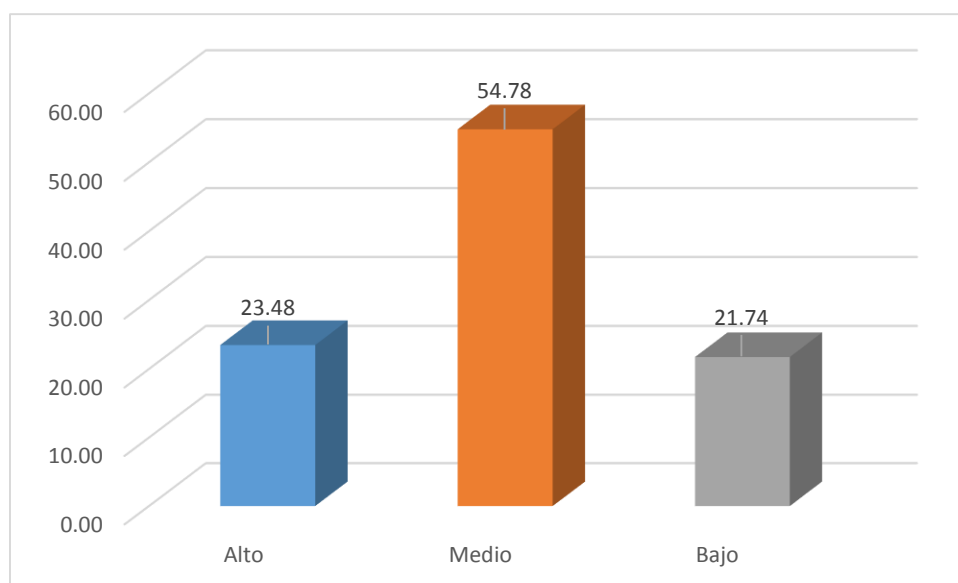


Figura 6: Datos según la variable calidad de servicio

Interpretación: Según los datos obtenidos el 23.48 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo.

Tabla 12

Distribución de datos según la dimensión confiabilidad

Confiabilidad	n	%
Alto	25	21.74
Medio	67	58.26
Bajo	23	20.00
Total	115	100.00

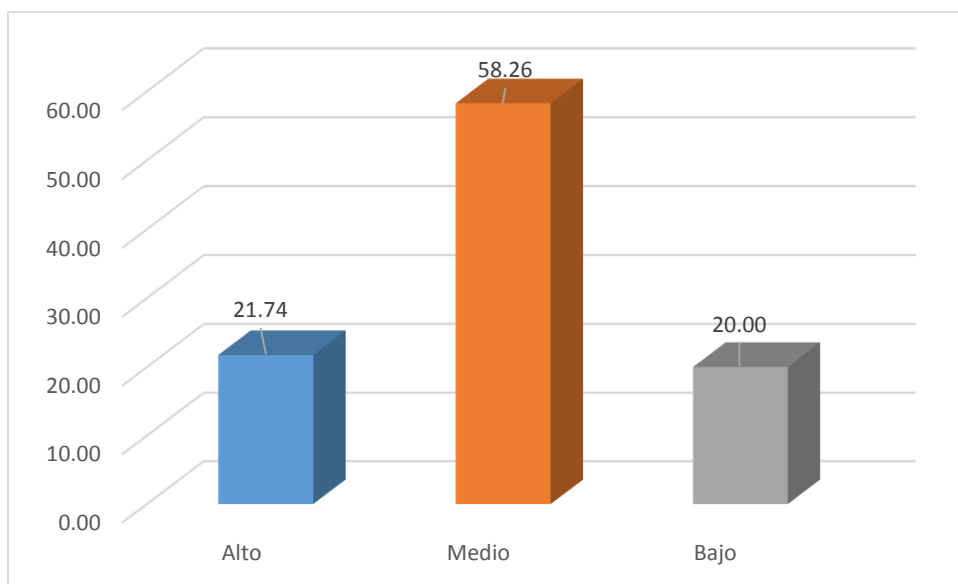


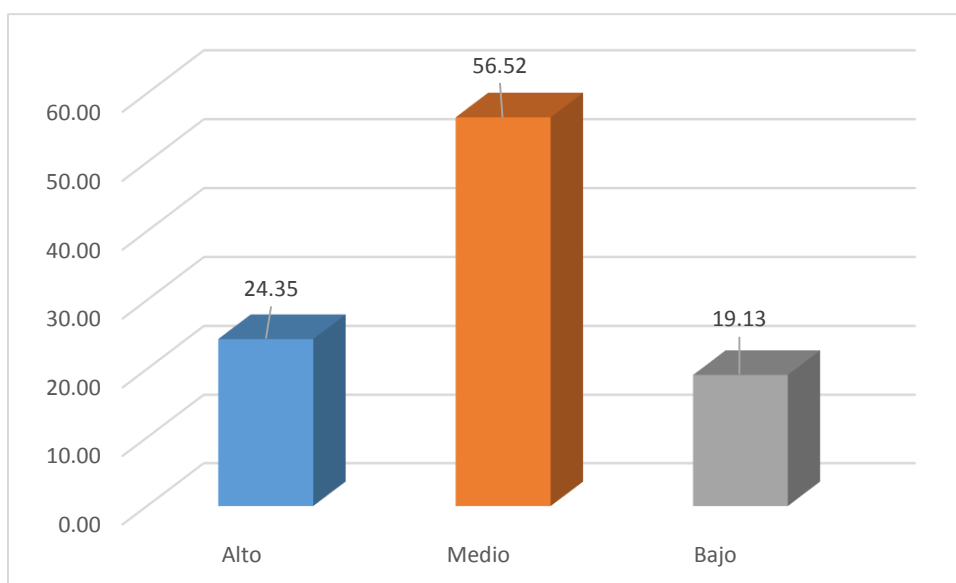
Figura 7: Datos según la dimensión confiabilidad

Interpretación: Según los datos obtenidos el 21.74 % de los trabajadores presentan una confiabilidad de nivel alto, el 58.26% presentan un nivel medio y un 20.00% un nivel bajo.

Tabla 13

Distribución de datos según la dimensión respuesta

Respuesta	n	%
Alto	28	24.35
Medio	65	56.52
Bajo	22	19.13
Total	115	100.00

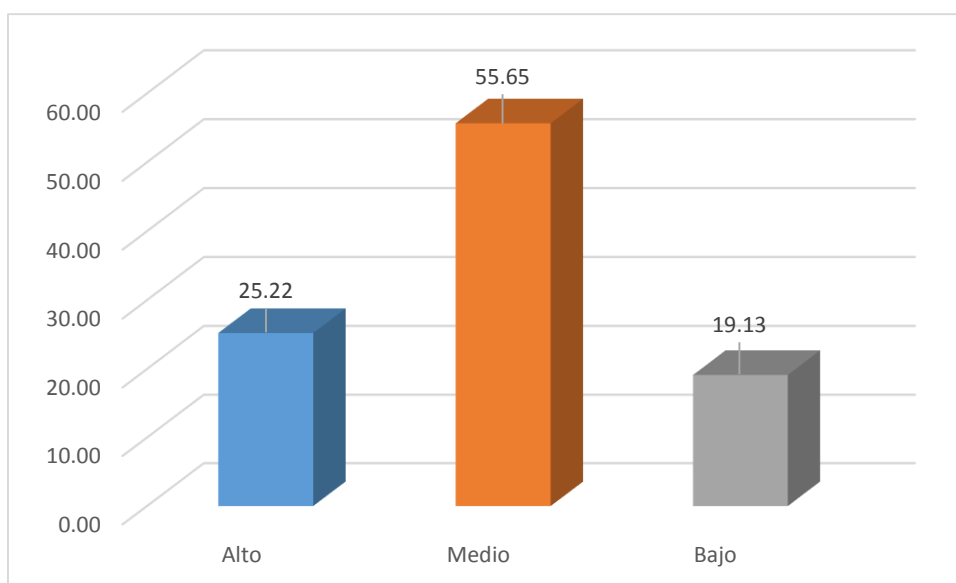
*Figura 8: Datos según la dimensión respuesta*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 24.35 % de los trabajadores presentan una capacidad de respuesta en un nivel alto, el 56.52% presentan un nivel medio y un 19.13% un nivel bajo.

Tabla 14

Distribución de datos según la dimensión empatía

Empatía	n	%
Alto	29	25.22
Medio	64	55.65
Bajo	22	19.13
Total	115	100.00

*Figura 9: Datos según la dimensión empatía*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 25.22 % de los trabajadores presentan una empatía en un nivel alto, el 55.65% presentan un nivel medio y un 19.13% un nivel bajo.

Tabla 15

Distribución de datos según la dimensión tangibilidad

Tangibilidad	n	%
Alto	26	22.61
Medio	63	54.78
Bajo	26	22.61
Total	115	100.00

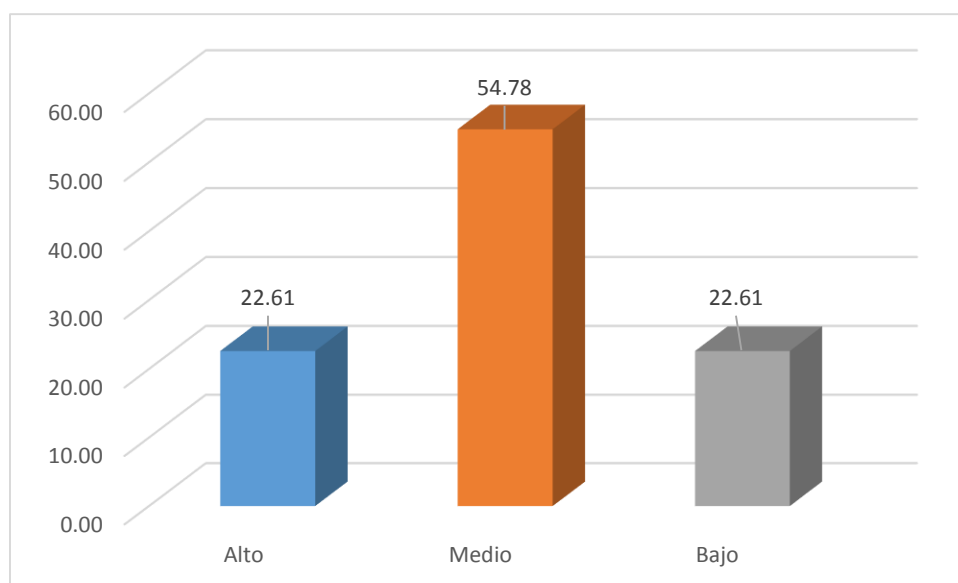


Figura 10: Datos según la dimensión tangibilidad

Interpretación: Según los datos obtenidos el 22.61 % de los trabajadores cuentan con tangibilidad en un nivel alto, el 54.78% un nivel medio y un 22.61% un nivel bajo.

3.2 Contrastación de las hipótesis

3.2.1 Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Tabla 16

Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio

			Gestión administrativa institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	115	115
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	115	115

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16 la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

3.2.2 Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

H0: No existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Tabla 17

Prueba de correlación según Spearman entre la planeación y la calidad del servicio

			Planeación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	115	115
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001 .	
		N	115	115

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17 la planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.3 Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

H0: No existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Tabla 18

Prueba de correlación según Spearman entre la organización y la calidad de servicio

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización		1,000	,566**
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Calidad de servicio	N	115	115
		Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001 .	
		N	115	115

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18 la organización está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.4 Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

H0: No existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Tabla 19

Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la calidad del servicio

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	115	115
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	115	115

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19 la dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.5 Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

H0: No existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.

Tabla 20

Prueba de correlación según Spearman entre el control y la calidad del servicio

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	115	115
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	115	115

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 20 el control está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05, aceptándose la presente investigación, tomando en cuenta los resultados descriptivos en la cual el 26.96 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa institucional de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado, el 23.48 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo.

En la revisión de investigaciones como la de (Álvarez, 2012), hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. Cuyos resultados presentaron un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado. Existiendo una similitud con la presente tesis en obtener un nivel medio de la calidad de la atención

Estos resultados según Lascurain (2012), en su tesis “Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica” quien concluyó que es necesario mantener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y las necesidades, y conseguir el apoyo necesario

para que las mejoras puedan llevarse a cabo. En este sentido existe una similitud con el presente trabajo ya que se busca mejorar la gestión administrativa en función de la calidad del servicio y una de esas formas es mejorar la comunicación para percibir los problemas presentes.

Por otro lado, el autor Elera (2010), en su investigación titulada “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”. Concluyeron que los docentes, los alumnos y los padres de familia coinciden en que la gestión institucional tiene un nivel de correlación positiva, pero en un nivel medio con la calidad del servicio educativo. Existiendo una similitud en los resultados, al igual que en la investigación de Villavicencio (2013), titulada “Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.” Trujillo quien concluyó que, la calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta brinda a sus clientes y su relación con estos es leal, pues muestran lealtad. El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes, la empresa le brinda buen trato. Existiendo una similitud con el presente trabajo de que existe una buena gestión administrativa.

Estos resultados según Pérez (2010), las ciencias de gestión encuentran su posicionamiento científico según su grado de implicación y de aplicación, se interesan en las organizaciones en general, al provenir de las ciencias humanas y sociales y buscan no solamente analizar las organizaciones, sino también mejorar su funcionamiento, lo que las conduce a ser disciplinas “profesionalizantes”. A partir de esto Pérez, plantea que las ciencias de gestión son a la vez científicas, tecnológicas y profesionales. (pag.12)

V. CONCLUSIONES

Primera: La variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Segunda: La planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Tercera: la organización está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Cuarta: La dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Quinta: El control está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos tomar los resultados en cuenta ya que la gestión administrativa está directamente relacionada con la calidad del servicio de la Oficina General de Administración del SERFOR, en la atención hacia los usuarios para la elaboración de lineamientos para el desarrollo del proceso en causal en función de la calidad del servicio.

Segunda: Se recomienda realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal posteriormente a la elaboración de un plan estratégico, se debe comunicar al personal para contar con su participación de esta manera alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Tercera: Llevar una adecuada organización en los procesos de gestión para lograr una estructura organizada haciendo uso del manual de procedimientos y de esta manera cumplir con los objetivos planteados por los directivos.

Cuarta: A la dirección realizar un control interno para analizar o inspeccionar los riesgos actuales en la Oficina General de Administración del SERFOR, de tal manera se brinde una adecuada gestión y un buen nivel de servicio por parte de los trabajadores en la cual se sientan seguros con un buen clima laboral producto de una eficiente dirección.

Quinto: A los jefes llevar un control permanente y de esta manera minimizar los riesgos que se puedan presentar, haciendo un seguimiento a los trabajadores para determinar la realización de actuaciones con el fin de lograr una institución de calidad y así lograr un buen nivel en la atención brindada ante los usuarios, brindándoles de las herramientas necesarias para su correcto desarrollo profesional y que ofrezcan una atención de cali

VII. REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Economicas, Universidad de Buenos Aires.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Amador, J. (2008). “*Proceso Administrativo*”, disponible en:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. . México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. . Caracas: Editorial Episteme, Orial ediciones 3era edición.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. . Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Carreras, E. a. (2006). *Como educar en valores. Ministerio de Educación y Ciencia: Ediciones morata Madrid, España*.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- Crosby, P. (1996.). *Reflexiones sobre calidad. 295 máximas del gurú mundial de calidad*. Mexico: McGraw Hill,
- Daft, R. (2004). *Administración*. Editor Cengage learning editores.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. . Edit. ECOE ediciones.

- Donabedian, A. (2002). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Mexico: Vol. 35 No.3.
- Elera, R. (2010). “*Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*”. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2002). *ADMINISTRACION, Un Enfoque Basado en Competencias*. .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación. Quinta edición*. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellin, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Koontz, & O'Donnell. (2000). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. . México. : Litográfica Ingramex S.A.
- Lascurain, I. (2012). “*Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica*”. Universidad Iberoamericana de ciudad de México.
- López, P., & Mariño, A. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones**. Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo. 3a. ed.* Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A.,

- Pelaes, O. (2010). *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”*. . Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. .
- Pérez, C. (2010). *Evaluación del desempeño en el sector público. Ilustre Colegio de abogados de Lima*. . Lima: Recuperado de:
<http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.
- Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de blog: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definición-de-calidad-en-el-servicio/.html>.
- Porras, E. (09 de nov. de 2013). Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación pre escolar, básica y media del municipio de Villavicencio. Villavicencio, Colombia.
- Preston, S., & de-Waal, F. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. . Behavioral and Brain Sciences. Vol 25: 1–20.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo del Instituto Superior Particular "LA Pontificia" del distrito Carmén Alto Provincia de Huamanga - Ayacucho - Perú*. Perú, Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Robins, S., & Coulter, M. (2005). *La administración*. Mexico: Editorial Pearson Octava Edicion.
- Ruiz, J. (1995). *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa*. . Caracas: Editorial Panapo.
- Savater, F. (1998). *El valor de educar*. España.

- Singer, T., & Lamm, C. (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. [El enfoque social neurocientífico de la empatía]. Annals of the New York Accademy of Sciences. 1156: 81-96. [Versión digital].
- Sueiro, G. (2012). *¿Qué es la confiabilidad?* Gestión y tendencias; Ingeniero Industrial Practitioner certificado en RCM2.
- Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Vásquez, M. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. . Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>.
- Veintimilla, M. (2006). “*Principios básicos de gestión empresarial*”. .
- Velásquez, E. (2010). “*Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapua*”. Paraguay.: Universidad Nacional de Itapúa.
- Villavicencio, R. (2013). “*Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.*”. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición. Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

VIII. APÉNDICES

Apéndice A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES		
<p>Problema principal: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre el</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación existe entre</p>	<p>General Existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de</p>	Variable : Gestión administrativa		
			Dimensiones	Indicadores	Niveles
			Planeación	Diseño de Programación	
			Organización	Valores institucionales Perfiles	
			Dirección	Condiciones de motivación Adiestramiento	
			Control	Monitoreo Procesos Revisión Seguimiento a Nivel Gerencial	Eficiente (74-100) Regular (47-73) Deficiente (20-46)
				Evaluación de	

control y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?	el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR.	Administración del SERFOR.		Manuales Supervisión	
			Variable : Calidad del servicio		
			Confiabilidad	Horario de atención Capacitación Tecnología aplicada Personal itinerante Actividades distribuidas Agilidad	Alto (74-100) medio (47-73) bajo (20-46)

			<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p> <p>Tangibilidad</p>	<p>Situaciones imprevistas. Requerimiento Comunicación Necesidades de sus usuarios.</p> <p>Atención individual Amabilidad Intereses Horarios establecidos Cortesía y el buen trato</p> <p>Material publicitario Presentación Ambientes cómodos Módulos de atención</p>	
--	--	--	---	--	--

Apéndice B:

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Gestión administrativa institucional en la Oficina General de Administración del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR, Lima 2016.

INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Escala valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	La Planeación	1	2	3	4	5
1	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad.					
2	Las decisiones para la programación de actividades es consultada					
3	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad					
4	Existe un plan estratégico en la entidad					
5	La entidad cuenta con manuales de					

	procedimientos actualizados.					
	La Organización					
6	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad					
7	Se realiza la difusión de los valores en la institución					
8	Existe una buena comunicación en la entidad.					
9	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad					
10	Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional.					
	La Dirección					
11	La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.					
12	La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.					
13	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.					
14	Existe liderazgo funcional en la entidad.					
15	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente					
	Control					
16	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.					
17	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.					
18	Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.					
19	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo					
20	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas					

FICHA DE OBSERVACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS					
	DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención del administrado.					
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.					
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.					
4	EL área cuenta con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.					
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el administrado.					
7	Los profesionales de la Oficina General de Administración del SERFOR cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.					
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna					
9	La comunicación que se emplea en la oficina es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.					
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.					
	DIMENSIÓN EMPATÍA					
11	La Oficina General de Administración del SERFOR ofrece una atención individual efectiva.					
12	Los profesionales de la Oficina General de Administración del SERFOR demuestran amabilidad y buen trato.					
13	Los profesionales de la Oficina General de Administración del SERFOR se preocupan por los intereses del administrado.					
14	Los profesionales de la Oficina General de Administración del SERFOR tienen horarios establecidos (citas) para atender al administrado y siempre los cumple.					
15	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.					

	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD					
16	Los profesionales de la Oficina General de Administración del SERFOR cuentan con un atractivo material publicitario.					
17	La información publicitaria de la Oficina General de Administración del SERFOR es buena.					
18	Los profesionales de la Oficina General de Administración del SERFOR cuentan con una buena presentación.					
19	La estructura y ambientes de la Oficina General de Administración del SERFOR son cómodos y de excelente calidad.					
20	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al administrado.					

Apéndice C:
BASE DE DATOS

DATA DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

encuestado s	ítem01	ítem02	ítem03	ítem04	ítem05	ítem06	ítem07	ítem08	ítem09	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	1	1	2	1	2	1	2	5	1	2	1	2	1	2	5	1	1	2	1	2
4	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
7	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
8	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
9	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
10	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
11	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
12	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
16	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
17	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2

18	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
21	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3
22	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
23	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
24	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
25	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
31	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
32	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
33	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
35	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
36	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
37	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
38	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
39	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

44	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
45	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
46	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
47	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
51	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
52	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
53	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
54	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
56	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
57	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
58	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
59	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
60	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
62	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
63	1	1	2	1	2	1	2	5	1	2	1	2	1	2	5	1	1	2	1	2
64	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
65	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
67	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
68	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
69	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2

70	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
71	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
72	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
76	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
77	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
78	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
79	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
81	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3
82	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
83	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
84	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
85	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
86	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
90	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
91	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
92	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
93	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
95	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3

96	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
97	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
98	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
99	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
100	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
104	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
105	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
106	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
107	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
111	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
112	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
113	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
114	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5

DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

encuestados	item01	item02	item03	item04	item05	item06	item07	item08	item09	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20
1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	3	1	2	2	4	1	3	1	2	2
2	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
3	1	2	1	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
4	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
6	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
7	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
8	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
9	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
10	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
11	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
12	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
13	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
14	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
15	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2
16	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
17	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
18	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2
19	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5

20	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
21	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
22	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
23	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
24	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
25	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
26	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
27	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
28	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
29	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
30	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
31	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
32	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
33	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
34	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
35	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
36	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
37	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
38	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
39	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
40	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
41	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
42	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
43	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2
44	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
45	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5

46	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2
47	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
48	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
49	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
50	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
51	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
52	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
53	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
54	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
55	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
56	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
57	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
58	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
59	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
60	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
61	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	3	1	2	2	4	1	3	1	2	2
62	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
63	1	2	1	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
64	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
65	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
66	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
67	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
68	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
69	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
70	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
71	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2

72	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
73	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
74	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
75	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2
76	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
77	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
78	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2
79	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
80	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
81	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
82	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
83	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
84	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
85	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
86	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
87	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
88	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
89	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
90	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
91	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
92	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
93	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
94	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
95	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
96	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
97	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3

98	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
99	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
100	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
101	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
102	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
103	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2
104	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
105	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
106	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2
107	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
108	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
109	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
110	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
111	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
112	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
113	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
114	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
115	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5

Apéndice D:

Alfa de la variable gestión administrativa institucional

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	115	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	115	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	20

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ítem01	54,92	528,599	,722	,970
ítem02	54,67	498,171	,847	,968
ítem03	54,62	509,133	,706	,970
ítem04	54,69	499,831	,837	,969
ítem05	54,23	511,041	,716	,970
ítem06	54,69	499,831	,837	,969
ítem07	54,23	511,041	,716	,970
ítem08	53,79	507,342	,792	,969
ítem09	54,67	498,171	,847	,968
ítem10	54,62	509,133	,706	,970
ítem11	54,69	499,831	,837	,969
ítem12	54,23	511,041	,716	,970
ítem13	54,69	499,831	,837	,969
ítem14	54,23	511,041	,716	,970
ítem15	53,79	507,342	,792	,969
ítem16	54,67	498,171	,847	,968
ítem17	54,69	499,831	,837	,969
ítem18	54,23	511,041	,716	,970
ítem19	54,69	499,831	,837	,969
ítem20	54,23	511,041	,716	,970

Alfa de la variable calidad del servicio

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	115	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	115	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item01	58,37	388,146	,623	,957
item02	58,17	386,671	,712	,956
item03	58,47	395,462	,523	,958
item04	58,07	393,118	,574	,958
item05	58,07	393,118	,574	,958
item06	58,73	398,567	,848	,955
item07	58,16	381,484	,865	,954
item08	57,58	364,894	,864	,953
item09	56,17	424,162	,325	,960
item10	58,14	407,121	,365	,960
item11	58,57	378,423	,904	,953
item12	58,60	377,470	,915	,953
item13	57,73	371,497	,912	,953
item14	57,73	371,497	,912	,953
item15	56,17	424,162	,325	,960
item16	58,14	407,121	,365	,960
item17	58,57	378,423	,904	,953
item18	58,60	377,470	,915	,953
item19	57,73	371,497	,912	,953
item20	57,73	371,497	,912	,953

Apéndice E:



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ARTÍCULO CIENTÍFICO

**Gestión administrativa y calidad del servicio en el
SERFOR**

Br. Talledo Guzmán, María Caridad (Autora)

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación se titula: La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina General de Administración del SERFOR, la cual se planteó como objetivo general determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR. El método que se empleó en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional. La población para este estudio estuvo conformada por 163 trabajadores de la Oficina General de Administración del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – SERFOR, la muestra según la ecuación muestral fue de 115 usuarios. A través del uso de instrumentos validados, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable de 0.971. Para la variable gestión administrativa y 0.958 para la variable calidad del servicio. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas de barras obteniéndose Según los resultados el 26.96 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa institucional de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado el 23.48 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba de spearman la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio con una correlación de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Palabras clave: Calidad, servicio, gestión, administración, control, planeación.

Abstract

This research is titled: The Institutional Administrative Management and Quality of Service of the General Administration Office SERFOR, which had as its main objective to determine the relationship between institutional administration and quality of service provided by the General Office SERFOR Administration. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for the purpose correlational

no experimental design transeccional level court. The population for this study consisted of 163 workers of the General Administration Office of the National Forest and Wildlife Service - SERFOR, the sample according to the sample was 115 users equation. Through the use of validated instruments, reliability thereof was measured by applying the instrument and resulted in an acceptable reliability of 0.971. 0.958 for administrative and management variable for the variable quality of service. The results through frequency tables and bar graphs obtained According to the results described the 26.96% of workers earn an institutional level efficient administrative management of the 53.91% perceive a regular level and 19.13% poor level. On the other hand 23.48% of workers have a high quality of service level, have an average 54.78% and 21.74% level low. And according to the Spearman test administrative management institutional variable is directly and positively related to the variable quality of service with a correlation of 0.537 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.05.

Keywords: Quality, service, management, administration, control, planning

Introducción

El presente estudio aborda temas relacionados a la gestión administrativa y la calidad del servicio, su importancia es servir como teoría de conceptos básicos sobre gestión administrativa y la calidad. A través de la presente investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR?, se formularon los objetivos tales como: determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR, desagregándola en planeación, organización, dirección, y control, a través de la recolección de datos para su respectivo análisis y resolución del problema, tomando en cuenta a distintos antecedentes de contraste tales como: (Álvarez, 2012), hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. También la investigación de (Velásquez, 2010), en su investigación titulada “Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapua”-Paraguay, entre

otros. En el marco conceptual se tiene algunas definiciones como: Aspectos tangibles: la palabra tangible se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado o probado de alguna forma. En un sentido más amplio, también hace referencia a aquello que puede percibirse con precisión; Atención: La atención es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración; Calidad: La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. Martínez (2005) “La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”. (p.57). La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades; Empatía: es la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro ser puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra. Confiabilidad: Según Abadi (2004), es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Respuesta: Según Abadi (2004), se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido. Tangibles: Según Abadi (2004), son las instalaciones (físicas, equipos, herramientas) en la cual deben presentarse de lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente. Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Entre otros.

Metodología

El método que se empleó en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional. La población para este estudio estuvo conformada por 163 trabajadores de la Oficina General de Administración del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – SERFOR, la muestra según la ecuación muestral fue de 115 usuarios. A

través del uso de instrumentos validados, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable de 0.971. Para la variable gestión administrativa y 0.958 para la variable calidad del servicio. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas de barras.

Resultados

Según los resultados el 26.96 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa institucional de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado, el 23.48 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba de spearman la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio con una correlación de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Con respecto a la planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. La organización está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. La dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El control está relacionado directo y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Discusión

Según los resultados el 26.96 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa institucional de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel

deficiente. Por otro lado, el 23.48 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba de spearman la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio con una correlación de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

En la revisión de investigaciones como la de (Álvarez, 2012), hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. Cuyos resultados presentaron un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado. Existiendo una similitud con la presente tesis en obtener un nivel medio de la calidad de la atención

Estos resultados según (Lascurain, 2012), en su tesis “Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica” quien concluyó que es necesario mantener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y las necesidades, y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan llevarse a cabo. En este sentido existe una similitud con el presente trabajo ya que se busca mejorar la gestión administrativa en función de la calidad del servicio y una de esas formas es mejorar la comunicación para percibir los problemas presentes.

Elera (2010), en su investigación titulada “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”. Concluyó que los docentes, los alumnos y los padres de familia coinciden en que la gestión institucional tiene un nivel de correlación positiva, pero en un nivel medio con la calidad del servicio educativo. Existiendo una similitud en los resultados, al igual que en la investigación de (Villavicencio, 2013), titulada “Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y

la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.” Trujillo quien concluyó que, la calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta brinda a sus clientes y su relación con estos es leal, pues muestran lealtad. El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes, la empresa le brinda buen trato. Existiendo una similitud con el presente trabajo de que existe una buena gestión administrativa.

Estos resultados según (Pérez, 2010, p. 12), las ciencias de gestión encuentran su posicionamiento científico según su grado de implicación y de aplicación, se interesan en las organizaciones en general, al provenir de las ciencias humanas y sociales y buscan no solamente analizar las organizaciones, sino también mejorar su funcionamiento, lo que las conduce a ser disciplinas “profesionalizantes”. A partir de esto Pérez, plantea que las ciencias de gestión son a la vez científicas, tecnológicas y profesionales.

Conclusiones

La variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05; en cuanto a la planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.511; en cuanto a la organización está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05., en cuanto la dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05 y por último el control está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Recomendaciones

A los directivos se recomienda tomar los resultados en cuenta ya que la gestión administrativa está directamente relacionada con la calidad del servicio de la Oficina General de Administración del SERFOR, en la atención hacia los usuarios para la elaboración de lineamientos para el desarrollo del proceso en causal en función de la calidad del servicio. También Se recomienda realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal posteriormente a la elaboración de un plan estratégico, se debe comunicar al personal para contar con su participación de esta manera alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Por otra parte, llevar una adecuada organización en los procesos de gestión para lograr una estructura organizada haciendo uso del manual de procedimientos y de esta manera cumplir con los objetivos planteados por los directivos. Así mismo A la dirección realizar un control interno para analizar o inspeccionar los riesgos actuales en la Oficina General de Administración del SERFOR, de tal manera se brinde una adecuada gestión y un buen nivel de servicio por parte de los trabajadores en la cual se sientan seguros con un buen clima laboral producto de una eficiente dirección. Por ultimo a los jefes llevar un control permanente y de esta manera minimizar los riesgos que se puedan presentar, haciendo un seguimiento a los trabajadores para determinar la realización de actuaciones con el fin de lograr una institución de calidad y así lograr un buen nivel en la atención brindada ante los usuarios, brindándoles de las herramientas necesarias para su correcto desarrollo profesional y que ofrezcan una atención de calidad.

Referencias

- Abadi, M. (2004). Administración General. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.
- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Amador, J. (2008). “Proceso Administrativo”. Disponible en:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/.
- Anzola, S. (2002). Administración de pequeñas empresas. . México: Mc Graw – Hill Interamericana.

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. . Caracas: Editorial Episteme, Orial ediciones 3era edición.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. . Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Carreras, E. a. (2006). Como educar en valores. Ministerio de Educación y Ciencia: Ediciones morata Madrid, España.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración.
- Crosby, P. (1996.). Reflexiones sobre calidad. 295 máximas del gurú mundial de calidad. Mexico: McGraw Hill,
- Daft, R. (2004). Administration. Editor Cengage learning editores.
- Dominguez, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. . Edit. ECOE ediciones.
- Donabedian, A. (2002). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. México: Vol. 35 No.3.
- Elera, R. (2010). “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2002). ADMINISTRACION, Un Enfoque Basado en Competencias. .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de Investigación. Quinta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hurtado, D. (2008). Principios de Administración. Medellin, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Koontz, & O'Donnell. (2000). Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. . México. : Litográfica Ingramex S.A.
- Lascrain, I. (2012). “Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica”. Universidad Iberoamericana de ciudad de México.
- López, P., & Mariño, A. (2010). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones*. Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia.

- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. 3a. ed. Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A.
- Pelaes, O. (2010). "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos". . Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. .
- Pérez, C. (2010). *Evaluación del desempeño en el sector público*. Ilustre Colegio de abogados de Lima. . Lima: Recuperado de:
<http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.
- Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de blog: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definición-de-calidad-en-el-servicio/.html>.
- Porras, E. (09 de nov. de 2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación pre escolar, básica y media del municipio de Villavicencio*. Villavicencio, Colombia.
- Preston, S., & de-Waal, F. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. . Behavioral and Brain Sciences. Vol 25: 1–20.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo del Instituto Superior Particular "LA Pontificia" del distrito Carmén Alto Provincia de Huamanga - Ayacucho - Perú*. Perú, Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Robins, S., & Coulter, M. (2005). *La administración*. México: Editorial Pearson Octava Edición.
- Ruiz, J. (1995). *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa*. . Caracas: Editorial Panapo.
- Savater, F. (1998). *El valor de educar*. España.
- Singer, T., & Lamm, C. (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. [El enfoque social neurocientífico de la empatía]. *Annals of the New York Accademy of Sciences*. 1156: 81-96. [Versión digital].
- Sueiro, G. (2012). *¿Qué es la confiabilidad? Gestión y tendencias; Ingeniero Industrial Practitioner certificado en RCM2*.

- Tamayo, M. (2005). El proceso de la investigación científica. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Vásquez, M. (2007). Concepto de calidad para la organización. . Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>.
- Veintimilla, M. (2006). “Principios básicos de gestión empresarial”. .
- Velásquez, E. (2010). “Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa”. Paraguay.: Universidad Nacional de Itapúa.
- Villavicencio, R. (2013). “Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.”. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). Marketing de servicio. 2da Edición. Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

Reconocimientos

Al Dr. Sebastián Sánchez Díaz, por su apoyo en el desarrollo de esta tesis y a mis compañeros de trabajo, quienes han hecho posible el desarrollo de esta investigación.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, María Caridad Talledo Guzmán, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08728724, con el artículo titulado “La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina General de Administración del SERFOR.”

Declaro bajo juramento que:

- 5) El artículo pertenece a mi autoría
- 6) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 7) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 8) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 9) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima. Mayo de 2016

María Caridad Talledo Guzmán